



Столыпинский

вестник

Научная статья

Original article

УДК 614.8.084

К ВОПРОСУ О КОГНИТИВНОМ ДИССОНАНСЕ И ОПОВЕЩЕНИИ О РИСКЕ БЕДСТВИЙ

ON COGNITIVE DISSONANCE AND DISASTER RISK COMMUNICATION

Наумова Татьяна Евгеньевна, старший научный сотрудник центра «Развития РСЧС» ФГБУ «Всероссийский научно-исследовательский институт по проблемам гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций МЧС России» (федеральный центр науки и высоких технологий) (121352, Москва, ул. Давыдовская, 7, тел. 8(495)287-73-05, e-mail:emercom-t@yandex.ru, SPIN-код: 3684-7106

Naumova Tatiana Evgenievna, Senior Researcher at the Center “RSChS development” of the Federal State Budgetary Institution "All-Russian Research Institute for Civil Defense and Emergencies of the Ministry of Emergency Situations of Russia" (Federal Center for Science and High Technologies) (7 Davydovskaya Str., Moscow, 121352, tel. 8(495)287-73-05, e-mail:emercom-t@yandex.ru , SPIN code: 3684-7106

Аннотация. Эффективная практика информирования о риске бедствий основана на равном распространении сообщений о кризисных ситуациях среди целевой группы населения. Однако исследования показывают, что сообщения о чрезвычайной ситуации и ликвидации последствий стихийных бедствий иногда

не только могут вызвать нежелательную реакцию общественности, но и противостояние или отрицание самого сообщения. Для создания более эффективного сообщения в случае стихийных бедствий специалистам, занимающимся коммуникациями, может помочь базовое понимание феномена «когнитивного диссонанса». В статье рассматриваются различные аспекты этого понятия применительно к вопросам оповещения населения о чрезвычайных ситуациях.

Abstract. Good practice in disaster risk communication is based on an equal distribution of crisis messages among the target population. However, research shows that messages about an emergency and disaster relief not only can generate an undesirable public reaction, but also opposition or denial of the message itself. Basic understanding of the phenomenon of "cognitive dissonance" can help communications professionals to create more effective disaster message. The article discusses various aspects of this concept in relation to the issues of alerting the population about emergency situations.

Ключевые слова: когнитивный диссонанс, коммуникация, чрезвычайные ситуации, повышение осведомленности, информационное оповещение, стихийные бедствия, поведенческие реакции, защитные действия, когнитивные проблемы, уязвимость, готовность, целевая группа населения

Keywords: cognitive dissonance, communication, emergencies, awareness raising, information alert, natural disasters, behavioral responses, protective actions, cognitive problems, vulnerability, readiness, target population

Излишне говорить о том, что эффективное информирование населения о риске стихийного бедствия, будь то антропогенное или природное, быстро развивающееся или в течение длительного времени напрямую влияет на количество спасенных жизней и сохраненного имущества. Государственные органы, уполномоченные оповещать общественность о надвигающейся опасности, прилагают много усилий, создавая сообщения, и их усилия, в конечном счете, оцениваются по реакции, вызванной целевой аудиторией.

Ответственные сотрудники по управлению чрезвычайными ситуациями, государственные служащие и сотрудники по информированию общественности и взаимодействию во время стихийного бедствия или общественного кризиса оттачивают свои навыки с помощью набора общепринятых принципов. Источнику сообщения должны доверять, необходимо вовлекать общественность в диалог.

Для того, чтобы доведение информации о риске до сведения общественности было успешным должны учитываться аспекты восприятия и опасения аудитории. Публичная коммуникация эволюционировала от патерналистской модели к современной, когда общественность чувствует, что она должна каким-то образом влиять на результат. При этом важно, чтобы сообщения о кризисных ситуациях учитывали внутренние убеждения и предубеждения целевой группы населения, которая подчас не уверена в способности правительства решать вопросы общественной безопасности.

Одним из важнейших компонентов когнитивного диссонанса, связанным с успешной коммуникацией, является страх. Включение разумной доли страха в сообщение может побудить аудиторию выйти за рамки своего личного диссонанса. Чем сильнее страх и чем конкретнее, эффективнее и выполнимее рекомендация, тем больше вероятность того, что люди ее выполнят. Но исследования также показали, что если с этим переусердствовать, то страх приведет к отрицанию. Недовольство аудитории коррелирует со сроками проявления страха. Чем короче временная шкала, тем меньше вероятность возникновения диссонанса. Чем дольше длится когнитивный диссонанс и общение о риске стихийных бедствий, тем больше временная шкала, тем больше диссонанса.

Существует прямая корреляция между уровнем приверженности человека ценностям и потенциальным уровнем диссонанса, возникающим при получении сообщений о чрезвычайных ситуациях. Более глубокие заложенные ценности могут создать более высокий уровень диссонанса. Когда реальность вступает в противоречие с нашими глубочайшими убеждениями, мы

предпочитаем перекалибровать реальность, а не вносить изменения в наше мировоззрение. Когнитивный диссонанс маскирует опасность предупреждений, когда людей привлекают противоречивые возможности (например, недорогое жилье в зоне наводнения или землетрясения). Люди со временем привыкают к угрозе, появляется необоснованный общественный оптимизм, затуманивающий восприятие риска, и наиболее острая форма когнитивного диссонанса, которая заключается в прямом отрицании риска. Аналогичным образом рассматривается когнитивный диссонанс как основная причина игнорирования событий с низкой вероятностью и высоким риском, которая приводит к «слепоте» при катастрофе.

Когда сообщения о кризисе поощряют даже малейшее участие аудитории, диссонанс уменьшается, а показатели принятия сообщения увеличиваются. Типичные предупреждения о стихийных бедствиях рекомендуют действия, описывающие приближение события, которое находится вне нашего контроля, с рекомендуемыми действиями (например, заколачивание окон или эвакуация), которые требуют больших ресурсов. Первой реакцией большинства жителей будет сопротивление, отрицание, требование неприкосновенности, а затем поиск менее заслуживающих доверия источников информации, подтверждающих их реакцию.

Для контроля когнитивного диссонанса не менее чем содержание сообщения важна и стоящая за ним история. Современные технологии обеспечивают надежное визуальное повествование, которое позволяет аудитории увидеть историю такой, какая она есть на самом деле. Канал погоды теперь регулярно использует визуальные отображения штормовых нагонов при обсуждении темы в рамках передачи сообщений об ураганах, позволяя зрителям визуализировать штормовую волну, охватывающую дом и личную собственность.

Моделирование сценариев и сюжетные повествования выходят на передний план с точки зрения источников информации, которые нравятся аудитории, принося бесспорную выгоду на каждом из четырех основных этапов обработки

информации: мотивация и интерес, выделение когнитивных ресурсов, проработка и перенос в долговременную память.

Когнитивный диссонанс является основой выборочного предоставления информации о рисках. Теория избирательного воздействия утверждает, что люди предпочитают информацию, которая согласуется, а не противоречит имеющемуся у их набору решений или вариантов выбора. Наиболее важным средством смягчения селективного воздействия является устранение мотивации аудитории к точности на начальном этапе коммуникации.

Люди, побуждаемые к определенным действиям, как правило, одновременно уменьшают свой диссонанс. Аудитория должна быть вовлечена в выполнение какой-либо задачи или действия (например, проведать своих пожилых соседей), что позволяет им чувствовать, что они активно участвуют в решении. Их действия должны соответствовать контенту кризисных коммуникаций.

Сообщения о рисках, вызывающие эмоциональную реакцию (например, страх или ужас) более эффективно влияют на личное восприятие риска, повышают уровень подготовки и поощряют обсуждение содержания сообщения.

Восприятие риска тесно связано со степенью, в которой опасность вызывает чувство страха. Угроза на личном уровне (что-то, что может быть заметным и происходить на вашем собственном дворе) в большей степени способствует индивидуальной готовности. Основным компонентом предупреждений о стихийных бедствиях должно быть умеренное запугивание аудитории, чтобы помочь нейтрализовать потенциальные негативные последствия когнитивного диссонанса.

Задача специалиста по чрезвычайным ситуациям заключается не просто в том, чтобы напугать аудиторию, чтобы привлечь ее внимание, но и в том, чтобы стратегически и разумно добавить страха в сообщение, чтобы направить аудиторию к меньшему из двух далеко не идеальных вариантов.

Сообщение о рисках может включать в себя “неприятные” варианты (например, эвакуацию в безопасное место вместо того, чтобы переждать шторм), но использование страха для направления аудитории к более безопасному и “менее приятному” варианту может быть эффективным инструментом. Здесь важно отметить, что, хотя многочисленные исследования подтвердили эффективность страха в формировании отношения и действий человека, те же исследования показали, что гнев оказывает противоположный эффект. Это предостерегающий знак для специалиста по информированию о бедствиях, который не должен «перегревать» компонент страха.

Специалистов, действующих в условиях стихийных бедствий, учат тому, как важно при передаче сообщений о кризисных ситуациях учитывать культурный и этнический состав сообщества. Например, среди меньшинств одним из наиболее существенных препятствий для соблюдения предупреждений об эвакуации и других сообщений о кризисных ситуациях является недоверие к официальным правительственным уведомлениям и даже неточное их понимание в связи с плохим знанием государственного языка.

Для специалиста по ликвидации последствий стихийных бедствий важно знать не только просто цифры, отображающие демографическую разбивку, но и совокупную культуру и ценности разнообразного сообщества, которому оказывается помощь.

Всеобъемлющая «бомбардировка» целевой группы населения информацией может быть весьма контрпродуктивна, когда это угрожает культурной идентичности аудитории. Не следует пытаться убедить людей принять решение, только показав, что существует проблема, нужно показать им решение, которое они найдут приемлемым с точки зрения их культуры, и тогда они будут склонны поверить, что проблема действительно нуждается в решении.

Учет понятия когнитивного диссонанса может потенциально расширить понимание коммуникатором своей аудитории в случае стихийных бедствий,

помогая при этом избежать чрезмерно упрощенных стереотипов, ориентированных на уязвимые группы населения.

Широко известна практика привлечение специалистов в области психического здоровья для работы со службами чрезвычайного реагирования для оказания помощи пострадавшим людям справиться со стрессом после возникновения травмирующих событий, но следует расширить их влияние и содействие персоналу, отвечающему за предотвращение или смягчение воздействия чрезвычайной ситуации. Это бы принесло пользу всем. С увеличением частоты и интенсивности стихийных бедствий, вызванных изменением климата, более глубокое понимание когнитивного диссонанса, применяемое к общению с общественностью в кризисных ситуациях, будет потенциально способствовать спасению большего числа жизней.

Литература

1. Ковальчук П.С. «Понятие социальной уязвимости в праве», журнал ЮРИДИЧЕСКИЕ НАУКИ. Теория и история права, конституционное право Выпуск 22 (92)
2. Крапухин В.В. «Поддержка уязвимых групп населения в чрезвычайных ситуациях», журнал «Технологии гражданской безопасности», том 19, 2022, № 2 (72) /69
3. ГОСТ Р 22.3.03-94 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. 1. Защита населения. Основные положения».
4. Идентификация людей уязвимых в кризисной ситуации. Руководство для чрезвычайных служб // Сайт правительства Великобритании. URL: <https://www.gov.uk/government/publications/identifying-people-who-are-vulnerablein-a-crisis-guidance-for-emergency-planners-and-responders>
5. Защита инвалидов при стихийных бедствиях и чрезвычайных ситуациях [Электронный ресурс] // Сайт ООН. URL: https://www.un.org/ru/rights/disabilities/background_1.shtml
6. ISO 22395:2018 «Руководство для поддержки уязвимых групп населения в условиях чрезвычайных ситуаций».

7. Р.Р. Попова Психологическая помощь в кризисных и чрезвычайных ситуациях
https://dspace.kpfu.ru/xmlui/bitstream/handle/net/21266/20_219_000306.pdf

References

1. Kovalchuk P.S. “The Concept of Social Vulnerability in Law”, JURIDICAL SCIENCES. Theory and History of Law, Constitutional Law Issue 22 (92)
2. Крапухин В.В. “Support for Vulnerable Groups of the Population in Emergency Situations”, Journal of Civil Security Technologies, Volume 19, 2022, No. 2 (72) /69
3. GOST R 22.3.03-94 “Safety in emergency situations. Protection of the population. Basic Provisions”.
4. Identifying People Who Are Vulnerable in a Crisis. Guidance for Emergency Planners and Responders/ Civil contingencies Secretariat — February 2008/ [Электронный ресурс] // Сайт правительства Великобритании. URL: <https://www.gov.uk/government/publications/identifying-people-who-are-vulnerablein-a-crisis-guidance-for-emergency-planners-and-responders>
5. Protection of the disabled in natural disasters and emergencies [Electronic resource] // UN site. URL: https://www.un.org/en/rights/disabilities/background_1.shtml
6. ISO 22395:2018 «Security and resilience—Community resilience—Guidelines for supporting vulnerable persons in emergency».
7. R.R. Popova Psychological assistance in crisis and emergency situations
https://dspace.kpfu.ru/xmlui/bitstream/handle/net/21266/20_219_000306.pdf

© Наумова Т.Е., 2023 Научный сетевой журнал «Столыпинский вестник» №3/2023.

Для цитирования: Наумова Т.Е. К ВОПРОСУ О КОГНИТИВНОМ ДИССОНАНСЕ И ОПОВЕЩЕНИИ О РИСКЕ БЕДСТВИЙ// Научный сетевой журнал «Столыпинский вестник» 3/2023